

**Fejl er ikke bare fejl**

Når udfaldet af en handling, disposition eller beslutning opleves negativt – af en selv eller af andre – kalder vi det ofte en fejl. Men begrebet fejl dækker over flere betydninger: Faktuelle fejl: Når vi skriver 5, hvor der skulle stå 8, er det typisk, fordi vi har for travlt og er uopmærksomme. Bedømmelsesfejl: Vi træffer beslutninger ud fra vores erfaringer og indsigt på det givne tidspunkt, men senere

kan det vise sig, at en beslutning ikke var hensigtsmæssig. Verden bevæger sig, så det, der var rigtigt i går, kan være forkert i dag.

Udviklingsfejl: Man kan ikke udvikle uden at prøve sig frem, så det er normalt at begå fejl, når man skaber nye produkter eller tester nye systemer.

Kilde: Anja Vintov

# Fejl skal frem i lyset

Menneskets ego hader fejl, men kun ved at turde tale åbent om de enkelte fejl kan man reducere den samlede mængde, siger Anja Vintov, der er coach og forfatter i hverdagsmod

**AF HENRIK STANEK, FREELANCEJOURNALIST**

Det er menneskeligt at fejle. Udtrykket ligger godt i munden, men Anja Vintov giver ikke meget for det.

”Det er en kliche, vi er vokset op med, og som er god at sige til sig selv. Derfor tror jeg ikke, at folk tager dybt stilling til udsagnet. De fleste har det dårligt med at begå fejl, så det er mere optimalt at gå i kødet på klicheen: Hvilke fejl taler vi om, hvornår begår vi dem typisk, og hvordan går vi til dem, så vi kan lære af dem? Alene det at bringe emnet på bane kan gøre en forskel”, siger Anja Vintov. Hun driver en konsulentvirksomhed, coacher i hverdagsmod og skriver i øjeblikket på en e-bog med titlen ”Kuren mod frygt”, hvor der løbende udgives gratis kapitler.

Frygten for at begå fejl sidder dybt i både medarbejdere og virksomheder. Alligevel kender Anja Vintov ikke til nogen, som har en politik på området.

”Fejl behandler man ad hoc frem for at tale om dem proaktivt. Hvis man vil minimere antallet af fejl, skal man gøre op med fejlfinder-kulturen, hvor man peger fingre ad hinanden, for vi lukker os om os selv, når vi er bange”, siger hun.

I stedet foreslår hun, at man skaber en konstruktiv udviklingskultur, hvor medarbejderne tør diskutere de fejl, de begår.

”På den måde fjerner man en del af det ydre pres, som ikke mindst medarbejdere i den finansielle sektor er udsat for, fordi de håndterer andre folks penge”, siger Anja Vintov.

**Fejl gør ondt**

Flere deltagere i den læserundersøgelse om fejl, som Magasinet Finans har fået foretaget, fortæller, at de har opfundet rutiner for at undgå at begå samme fejl igen. Det er helt naturligt, mener Anja Vintov.

”Vi lærer igennem repetition og traumer. Vi begår måske den samme fejl et par gange, og så holder vi op, for det gør ondt at brænde fingrene. Risikovillige mennesker er klar til, at det nogle gange gør ondt at tage chancer, men ingen stræber efter at begå fejl, for vores ego kan ikke lide at fremstå som en fiasko”, siger Anja Vintov.

Oftentimes er det en forglemmelse, der fører til en fejl, viser læserundersøgelsen. Det bunder som regel i, at man skal nå mere på kort tid, end hjernen kan kapere.

”Forglemmelser sker ofte ved travlhed og i presede situationer og er hjernens måde at selektere på, så den ikke brænder sammen. Igen nytter det at skabe en kultur, hvor man hjælper hinanden med at tjekke op på dagens husketeing. I stedet for at folk laver deres egne systemer, når de for eksempel har glemt at hjemtage et lån til tiden, kan de gå sammen om at lave kollektive systemer. Vi deler faglig viden, så vi bør også kunne gøre det med fejl”, siger Anja Vintov. ■



Anja Vintov

**Min værste fejl**

Anonyme kommentarer fra rundspørgen:

”Jeg sagde ja til en stilling som gruppeleder, hvor det viste sig, at min nærmeste chef havde en helt anderledes dagsorden, så jeg fik kun ni måneder i jobbet. En anden gang vil jeg spørge mere ind til, hvad chefen forventer af mig.”

”Jeg lavede en fejl i it-systemet, som medførte ulemper for brugerne. Jeg var straks åben om fejlen over for lederen og mine kolleger. Holdningen var, at vi bakker hinanden op. En god oplevelse.”

”Største konsekvens for en kunde var nok, da jeg udleverede 1.500 kroner i svenske kroner, så da kunden kom til Norge, kunne hun ikke købe noget.”

”Det er min skrappe tone over for kollegerne, som er det eneste, der har givet mig en advarsel. Jeg har temperament.”

”Jeg gangede samtlige lån med eurokursen, så restgælden blev syv en halv gang større. Det kunne ses i netbank, skal jeg hilse at sige.”

”Jeg gik på arbejde trods stress-symptomer, og det gik ud over kunder og kolleger i form af vrissen, manglende overblik og koncentration samt arbejdsglæde.”

”På 200 breve blev der sat 55 kroner på i porto, hvor det skulle have været 5,50 kroner. Konsekvensen var, at jeg skulle give kage.” ▶▶